

Ser+ Contra COVID-19. Fortalecer resiliencia de profesionales y organizaciones como forma de lograr calidad y seguridad de pacientes



<https://segundasvictimas covid19.umh.es/p/inicio.html>



@second_victims

@notasalpie

SER+
CONTRA COVID



José Joaquín Mira

Catedrático Psicología Social. Universidad Miguel Hernández
Director del Grupo ATENEA de investigación FISABIO-Alicante

#ESTE
VIRUS
LO
PARAMOS
UNIDOS





Sin el concurso de los profesionales, no es posible la seguridad de los pacientes



Seguridad del Paciente



Compromiso por hacer bien lo correcto



Implicación con las personas



Responsabilidad de lo que se hace - autonomía



Conocimiento de cómo hacer – gestión de riesgos



Respaldo institucional, estilos dirección y
seguridad psicológica – cultura de seguridad



Reconocimiento social de la labor que se realiza –
seguridad jurídica



Pandemia de COVID-19

- Los profesionales han demostrado su **COMPROMISO e IMPLICACION CON LAS PERSONAS** en condiciones adversas para ellos mismos.
- La **AUTONOMÍA** y el **LIDERAZGO CLÍNICO** han determinado la capacidad y efectividad de la respuesta ante el reto de la COVID-19. Han demostrado un comportamiento **RESPONSABLE**.
- Ha existido **INCERTIDUMBRE** y **MALESTAR EMOCIONAL** entre los profesionales que ha supuesto un riesgo para la seguridad de pacientes y la calidad de la atención sanitaria.
- Los profesionales se han convertido en las **SEGUNDAS VÍCTIMAS** del SARS-CoV-2.



Pandemia de

RECOMEN PROTEGI

Sabemos que estas prácticas pueden transmitir el coronavirus (COVID-19).
No espere a tener síntomas.

- Establecer**
- Llevar al trabajo mascarilla, guantes, gafas.
 - Ducharse si es necesario.
 - Intentar que los demás no se contagien.

- Al llegar a casa**
- No tocar nada.
 - Quitarse los zapatos.
 - Dejar los objetos en la entrada.
 - Limpiar con alcohol el móvil, gafas.
 - Colocar la ropa en la lavadora.
 - Ducharse inmediatamente.

- Recomen**
- Lavar las manos con agua y jabón.
 - Al toser o estornudar cubrirse con el codo.
 - Usar pañuelos de papel.
 - Evitar tocar los ojos, nariz y boca.
 - Mantener una distancia de seguridad.
 - Procurar no ir a lugares con mucha gente.
 - Vigilar activamente la salud de los demás.

- Si convive**
- Establecer zonas comunes.
 - Utilizar mascarilla y guantes.
 - Utilizar jabón y agua.
 - Utilizar alcohol.

- Limpieza**
- Lavar la ropa a 90°C con detergente independiente.
 - Utilizar guantes.
 - Limpiar con alcohol.
 - Limpiar con lejía.
 - Limpiar con lejía el contacto: informático, superficies, etc.
 - Utilizar un desinfectante.
 - No compartir cubiertos.
 - Lavar la vajilla.
 - Mantener.

DEFUSING EN CENTROS SANITARIOS CRISIS COVID-19

DESACTIVAR LA SOBRECARGA EMOCIONAL ANTES DE TERMINAR LA JORNADA PARA NO LLEVARLA A CASA Y FORTALECERSE PARA EL PRÓXIMO TURNO

¿QUÉ ES?

- Estrategia para compartir emociones y vivencias.
- Tras exposición a situaciones de estrés extremo.
- Puede incorporarse en la rutina diaria de los equipos (15-20').

¿QUÉ NO ES?

- Terapia grupal.
- Análisis crítico de errores y acciones de mejora.
- Búsqueda de responsabilidades, intercambio de reproches.

¿PARA QUÉ?

- Desactivar** malestar y tensión.
- Recuperar** fortaleza y confianza.
- No llevarse estrés a casa para poder **desconectar** en el hogar.
- Crear atmósfera de **apoyo mutuo**, reforzar unidad del equipo.
- Preservar** el bienestar.
- Prevenir** respuestas extremas de estrés y errores por sobrecarga emocional.
- Integrar** de forma adaptativa las experiencias críticas de la jornada laboral.
- Detectar** si estoy desbordado/a emocionalmente y necesito alguna ayuda adicional.

DESCARGAR ● CERRAR ● RESTAURAR ● CONTINUAR

- Grupos pequeños** (6-10 pax) - Personal de unidad presente en el turno.
- Moderador/a:** responsable de seguridad del paciente o de unidad, personal de PRL o salud mental, profesionales externos al centro.

Al final de la jornada

En un lugar con pocas interrupciones en el propio centro

Face-to-face o streaming al centro.

Foro

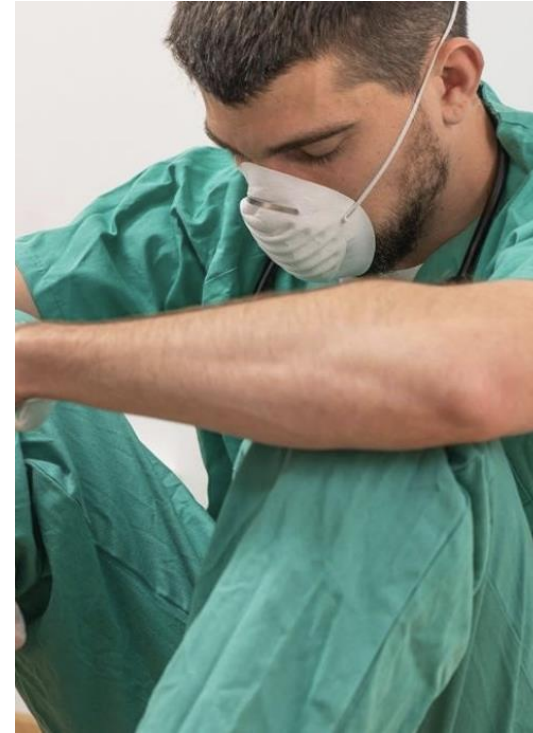
Impacto



18-25 marzo 2020

Nuevos casos: 66.093
Fallecidos/día: 389,3





Pandemia de COVID-19

Moral Laboral

Impacto → Heroica → Luna de Miel → Desilusión → Restauración



18-25 marzo 2020

Nuevos casos: 66.093
Fallecidos/día: 389,3



16-26 abril 2020

Nuevos casos: 18.747
Fallecidos/día: 407,5



25 agosto-7 septiembre 2020

Nuevos casos: 108,079
Fallecidos/día: 64,4

↓
≥24% pacientes COVID-19 han sido profesionales sanitarios

Comparación niveles de estrés en cuatro etapas de la pandemia

Elementos de la escala de estrés agudo en la atención a pacientes COVID-19	IMPACTO ^a	HEROICA ^b	LUNA DE MIEL ^c	DESILUSIÓN ^d	p
No puedo evitar que me vengan a la cabeza situaciones críticas recientes. No logro desconectar del trabajo.	1,3	1,4	1,3	1,6	<0,001
He perdido por complete el gusto por las cosas que antes me producían tranquilidad o bienestar.	0,6	1,0	1,1	1,2	<0,001
Me mantengo distante, me molesta el trato con la gente, estoy irascible incluso en casa.	0,5	1,1	1,1	1,5	<0,001
Siento que estoy descuidando a muchas personas que requieren de mi ayuda.	0,7	0,9	0,9	1,2	0,01
Tengo dificultades para pensar y tomar decisiones, tengo muchas dudas, he entrado en una especie de estado de bloqueo emocional.	0,8	0,9	0,9	1,3	<0,001
Siento reacciones fisiológicas intensas (sobresaltos, sudoración, mareos, falta de respiración, insomnio, etc.) relacionadas con la situación actual de crisis.	0,7	1,0	1,1	1,4	<0,001
Me siento en estado de alerta permanente. Creo que mis reacciones ahora ponen en riesgo a otros pacientes, a mis colegas o a mí mismo/a.	1,0	0,9	0,8	1,2	<0,001
La preocupación por no caer enfermo me provoca una tensión difícil de soportar.	0,9	0,9	0,8	1,0	0,22
Tengo miedo por si voy a contagiar a mi familia.	1,6	1,3	1,3	1,7	<0,001
Tengo dificultades para empatizar con el sufrimiento de los pacientes o conectar con su situación (distanciamiento emocional, anestesia afectiva).	0,4	0,7	0,5	0,6	0,42
Puntuación total	8,5	10,2	9,8	12,7	<0,001

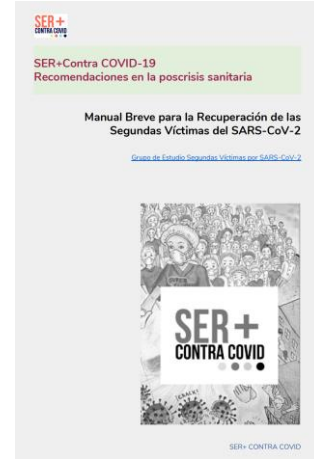
N=685

Puntuación ítems en escala 0-3. Puntuación global en escala 0-30. Puntuaciones en factores transformadas en escala 0-10.

^a Del 18 al 25 de marzo de 2020 (menos de 500 fallecidos por día) - ^b Del 28 al 15 de abril de 2020 (entre 600 y 900 fallecidos por día)

^c Del 16 al 26 de abril de 2020 (entre 300 y 600 fallecidos por día) - ^d Del 27 de abril al 17 de mayo de 2020 (menos de 300 fallecidos por día)

Impacto → Heroica → Luna de Miel → Desilusión → ~~Restauración~~



??????????



Ayuda psicológica, habilidades de autorregulación y vigilancia activa para profesionales sanitarios.

Proteger a sus familias de posibles contagios.

Facilitar recursos con los que atender adecuadamente a sus pacientes.

Recuperación y Resiliencia (organización equipos e individuos)



Resignarse ante la adversidad

Sobreponerse a
circunstancias adversas
para seguir adelante

Necesitamos Organizaciones, Equipos y Personas Resilientes



A nivel de la organización y de los equipos

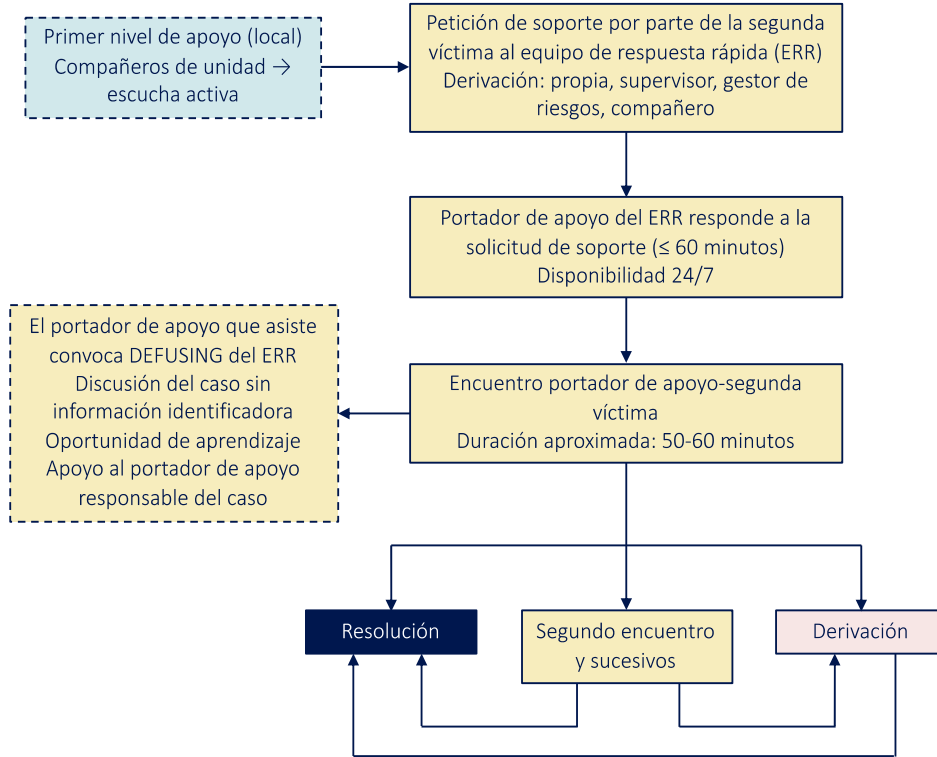
- Recuperar la confianza en la institución.
- Promesas incumplidas con impacto en moral laboral.
- Vuelta a la dinámica anterior a la COVID-19 sin que haya cambios.
- Dificultad para contar con un número suficiente de profesionales.
- Equipos rotos/tocados, dinámica de trabajo multidisciplinar no es tan intensa
- Falta de planificación, inconsistencia, improvisación, incertidumbre.
- Reforzar la **cultura de seguridad** para ofrecer una atención óptima a pacientes.



A nivel de la Organización

- Reconocer la labor de los profesionales sanitarios y no sanitarios (incluidos mandos intermedios) al afrontar la crisis sanitaria
 - Reconocer de forma manifiesta y pública la labor y el rol desempeñado por este personal
 - Incrementar la autonomía de los clínicos
 - Mantener líneas abiertas con referentes clínicos
- Proporcionar medios adecuados en los tiempos apropiados
- Dar cancha a la gestión clínica, nuevo rol de la alta dirección
 - Constitución de equipos multidisciplinares
 - Reforzar los niveles de autogestión
- Establecer mecanismos para revisar las decisiones adoptadas
 - Sesiones clínicas
 - Ofrecer seguridad jurídica
- Organizar y hacer accesible las guías de práctica clínica y de buenas prácticas
 - Reducir variabilidad
- Oficina de Bienestar en el Trabajo (Cuádruple Meta)





Programas de apoyo a las Segundas Víctimas

- ForYou
- MISE
- RISE



A nivel individual

- Abatimiento, “quemado”. Presión en vez de aplausos.
- Promesas que no se cumplen.
- No reconoce síntomas afectivos o les pasan desapercibidos.
- Reacio a reconocerse afectado emocionalmente.
- Vergüenza por pedir ayuda.
- No sabe cómo afrontar el malestar emocional.
- Persiste miedo al contagio.
- Inseguridad psicológica.

A nivel del individuo



 Distintivo
AppSaludable

Ser+ contra COVID v1.4 certificada como
AppSaludable



Mindfulness en un minuto

- Romper la cadena del silencio
- Monitorizar niveles de estrés agudo experimentados
- Favorecer manejo emociones y estrés
- Seguridad Psicológica
- Seguridad Jurídica
- Respaldo institucional
- Apoyo por pares (colegas que actúan como portadores de apoyo)



- Tenemos un reto por delante sin precedentes en años.
- Sabemos cuáles son los problemas que limitan la seguridad de los pacientes y sus causas.
- Esta crisis ha puesto en valor el decisivo rol de mandos intermedios. Apostar por la gestión clínica incrementa la seguridad de pacientes.
- La COVID-19 nos ha enfrentado a la realidad de que sin el concurso de los profesionales, la seguridad de pacientes está todavía más comprometida.
- No se trata SOLO de que los profesionales no tengan recursos para afrontar el estrés individualmente.
- Cuidar a quienes cuidan es la mejor forma de cuidar de los pacientes.



- Universidad Miguel Hernández (Elche)
- FISABIO (Alicante)
- Hospital Universitario Clínico San Cecilio (Granada)
- Grup SAGESA (Reus)
- Centro de Salud "La Jota" (Zaragoza)
- Dirección Territorial de Sanidad (Alicante)
- Hospital General Universitario (Elda)
- Osasunbidea (Pamplona)
- Hospital Universitario Fundación Alcorcón (Madrid)
- Servicio de Salud Castilla-La Mancha (Toledo)
- Instituto de Investigación Sanitaria (Aragón)
- Distrito de Salud de Calatayud (Aragón)
- Hospital de Yecla (Murcia)
- Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa (Zaragoza)
- Hospital Universitario Ramón y Cajal (Madrid)
- Hospital Universitario 12 de Octubre (Madrid)
- Hospital General Universitario (Alicante), Unidad de Simulación, Servicio Anestesia
- Sociedad Española de Calidad Asistencial (España)

SER+
CONTRA COVID

